
PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK PADA TOKO SIBAYAK KETAREN ROTAN

Deby Gita A. Simbolon, Fati Gratianus N. Larosa[✉], Yolanda Y. P. Rumapea

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Methodist Indonesia, Medan, Indonesia

Email: fatignlarosa@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No1.pp40-46>

ABSTRACT

Sibayak Ketaren Rotan store is a furniture store that offers home furnishings where synthetic patio chairs are the customer's favorite product. Each customer certainly has a different desire for these products. So that the Sibayak Ketaren Rotan store needs to improve the quality of synthetic patio chairs, but because there is no system capable of managing the process of measuring product quality levels based on customer desires, this creates a problem for the company and has the potential to reduce customer interest in buying the product. Anticipation and solutions to this problem is an application that can measure product quality based on customer wishes (voice of customer) so that companies can improve product quality. Product improvements or enhancements can trigger customer interest in buying the product. The method used to measure product quality in planning the repair of synthetic patio chairs is quality function deployment (QFD). The results of the web-based application produce the highest rise factor report, namely the chair is made of sturdy and impact-resistant materials.

Keyword: *QFD, Voice of Customer, Chair, Rattan, Customer.*

ABSTRAK

Toko Sibayak Ketaren Rotan merupakan toko furniture yang menawarkan perabot rumah tangga dimana kursi teras sintetis menjadi produk favorit pelanggan. Setiap pelanggan tentunya memiliki keinginan yang berbeda-beda terhadap produk tersebut. Sehingga pihak toko Rotan Sibayak Ketaren perlu meningkatkan kualitas kursi teras sintetis, namun karena belum adanya sistem yang mampu mengelola proses pengukuran tingkat kualitas produk berdasarkan keinginan pelanggan, hal ini menimbulkan masalah bagi perusahaan dan berpotensi untuk mengurangi minat konsumen untuk membeli produk. Antisipasi dan solusi dari permasalahan tersebut adalah sebuah aplikasi yang mampu mengukur kualitas produk berdasarkan keinginan pelanggan (*voice of customer*) sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk. Perbaikan atau penyempurnaan produk dapat memicu minat pelanggan untuk membeli produk tersebut. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas produk dalam perencanaan perbaikan kursi teras sintetis adalah *quality function deployment* (QFD). Hasil aplikasi berbasis web menghasilkan laporan *rise factor* tertinggi yaitu kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan tahan benturan.

Kata Kunci: *QFD, Suara Pelanggan, Kursi, Rotan, Pelanggan.*

PENDAHULUAN

Kualitas produk yang meliputi ide, informasi, organisasi, properti, pengalaman, acara, tempat, jasa, dan barang (Budiraharja, 2016) adalah ciri khas yang tergantung pada kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang diimplikasikan atau dinyatakan (Mariansyah & Syarif, 2020).

Jika konsumen merasa bahwa kualitas produk sesuai dengan harapannya dan merasa puas, maka konsep kualitas produk merupakan faktor yang penting/signifikan bagi keberhasilan perusahaan atau organisasi. Konsumen akan memiliki kepercayaan dan memiliki loyalitas serta menjalin ikatan yang kuat

dengan perusahaan (Saputra, Hidayat, & Sunarti, 2017).

Toko Sibayak Ketaren Rotan memiliki prinsip menawarkan berbagai jenis produk dengan harga yang terjangkau yang merupakan hasil produksi sendiri. Salah satu produk favorit pelanggan adalah kursi teras sintetis. Setiap pelanggan memiliki keinginan yang berbeda untuk produk tersebut. Maka solusi yang dibutuhkan adalah suatu sistem yang mampu mengukur kualitas produk adalah dengan pendekatan Quality Function Deployment (Eka, 2018), berbasis *Voice of Customer* (Chaffey, Edmundson-Bird, & Hemphill, 2019). Sasarannya tidak lain untuk memberi jaminan bahwa produk yang dihasilkan dapat mencapai level

kualitas yang sesuai harapan pelanggan sehingga perbaikan atau peningkatan kualitas produk dapat memicu minat pelanggan dalam membeli produk tersebut (Siregar & Adhinata, 2017).

KAJIAN LITERATUR

Literatur yang memadukan keinginan konsumen pada produk dalam keseluruhan siklus perancangan produk bentuk bagan House of Quality (HoQ) merupakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Jadi QFD merupakan *tool* khusus untuk menyatakan keinginan konsumen ke dalam karakteristik perancangan. Tahapan-tahapan QFD adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi keinginan konsumen (*Voice Of Customer*) ke dalam atribut-atribut produk.
2. Tentukan tingkat kepentingan relatif dari atribut-atribut.
3. Evaluasi atribut-atribut produk *competitor*.
4. Matriks antara atribut produk dengan karakteristik.
5. Identifikasi hubungan antara karakteristik teknis *versus* atribut-atribut produk.
6. Identifikasi interaksi yang sesuai/relevan di antara karakteristik teknis.
7. Tentukan target yang ingin dicapai untuk karakteristik teknis.

QFD menggunakan gambar terstruktur yang digunakan pada proses perencanaan dan pengembangan produk agar dapat ditetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam ciri khas (karakteristik) produk, yang kemudian dijadikan masukan pada tahapan rekayasa dan produksi. Alat itu disebut *House of Quality*. Perancangan dimulai dengan melakukan riset pemasaran untuk menentukan atribut khusus yang diinginkan pelanggan dari segmentasi pasar yang sudah ditetapkan.

Bagan *House of Quality* terdiri dari 6 *section* yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi Persyaratan Pelanggan
Persyaratan pelanggan ini menyusun “tembok rumah bagian kiri”. Persyaratan pelanggan terdiri dari *item* yang konsumen butuhkan atau yang konsumen harapkan dari sejumlah produk.
2. Persepsi Persyaratan Teknik
Langkah kedua adalah buat daftar persyaratan teknik yang memberi pengaruh satu atau lebih terhadap persyaratan pelanggan. Persyaratan teknik merupakan upaya perusahaan dalam menjawab apa yang diinginkan pelanggan dengan berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan.
3. Penetapan Arah Pengembangan

Langkah ketiga adalah *Direct of Improvement* (DOI) atau arah pengembangan dari setiap persyaratan teknik, karena informasi ini sangat membantu dalam penetapan hubungan antar persyaratan teknik untuk penentuan target. Ada dua arah pengembangan, yakni:

- a. simbol ↑; apabila “ditingkatkan” atau “lebih”, diberikan pada persyaratan teknik yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. simbol ↓, apabila “diturunkan” atau “kurang”, diberikan pada persyaratan teknik yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan

4. Matriks *What* (Persyaratan Pelanggan) versus *How* (Persyaratan Teknik)

Berikutnya adalah membuat perbandingan antara *What* dengan *How*, lalu tentukan hubungan di antara keduanya dalam suatu matriks *interrelationships*, yang dapat berupa tidak memiliki hubungan sama sekali, hubungan lemah, hubungan sedang atau hubungan kuat. *How* bisa mempengaruhi lebih dari satu *What*. Derajat hubungan tersebut menggunakan simbol berikut (Wibisono, 2018):

- △ : segitiga; hubungan yang lemah, nilai 1
- : lingkaran kosong, hubungan sedang, nilai 3
- : lingkaran penuh, hubungan kuat, nilai 9

5. Matriks *How*

Matriks *How* disebut juga hubungan antar teknik atau *correlations*, yakni matriks yang dimanfaatkan untuk identifikasi persyaratan teknik yang saling memberi dukungan dan saling bertentangan. Persyaratan teknik yang saling bertentangan sangat penting disebabkan oleh karena persyaratan teknik adalah hasil dari persyaratan pelanggan. Dan konsekuensinya menandakan titik *trade off* yang harus dikerjakan. Hubungan antar persyaratan teknik bisa berupa tidak memiliki hubungan sama sekali, hubungan negatif kuat, hubungan negatif lemah, hubungan positif lemah dan hubungan positif kuat. Simbolnya sebagai berikut (Saparina, 2018):

- ∇ : Hubungan negatif kuat, nilai -9
- : Hubungan negatif lemah, nilai -3
- + : Hubungan positif lemah, nilai +3
- ++ : Hubungan positif kuat, bernilai +9

6. Matriks *House of Quality* (HOQ) pengukuran kualitas produk

Ada tiga (3) jenis data yakni:

- a. Urutan atau ranking tingkat kepentingan persyaratan teknis (*Technical response priorities*)

- b. informasi perbandingan kinerja persyaratan teknis produk dari perusahaan terhadap kinerja produk kompetitor/pesaing (*Competitive technical benchmark*)
- c. target kinerja persyaratan teknis untuk pengembangan produk atau jasa baru (*Target technical*)

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data diperoleh langsung dari objek penelitian (data primer) dengan teknik wawancara dan kuesioner.

Metode analisis QFD melalui matriks HoQ yang menerjemahkan suara konsumen ke dalam persyaratan teknis serta bagaimana cara organisasi/perusahaan dapat memenuhi persyaratan tersebut. Alat bantu pengolahan data melalui pembuatan aplikasi berbasis web dan spreadsheet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagan *House of Quality* terdiri dari 6 bagian, yakni:

1. Identifikasi Persyaratan Pelanggan

Bagian ini adalah wawancara yang dilakukan terhadap pemilik toko dan terhadap pelanggan, yang tersusun pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Pendapat Pelanggan

P1	Kursi sebagai tempat untuk menghilangkan lelah
P2	Kursi dapat digunakan untuk santai dan kegiatan lainnya
P3	Kursi berfungsi untuk meluruskan kaki
P4	Kursi yang nyaman untuk bersantai atau bersandar
P5	Kursi sebagai tempat untuk menghilangkan lelah
P6	Kursi yang memilki tekstur yang mirip dengan lekuk tubuh
P7	Kursi berfungsi untuk meluruskan kaki
P8	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
P9	Kursi santai yang memanjangkaku diluruskan ke belakang sedikit tegak dengan kaki diluruskan
P10	Kursi yang memiliki sudut lebih dari 90° sehingga dapat tiduran
P11	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P12	Kursi memiliki bahan yang kokoh dan tahan benturan
P13	Kursi dilapisi busa agar terasa rileks
P14	Kursi berfungsi untuk meluruskan kaki
P15	Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih fleksibel

P16	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P17	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P18	Kursi dilapisi busa sehingga dibadan terasa rileks
P19	Kursi sebagai tempat untuk menghilangkan lelah
P20	Kursi memiliki bahan yang kokoh dan tahan benturan
P21	Membuat pegangan pada kursi
P22	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
P23	Kursi berfungsi untuk meluruskan kaki
P24	Lebar dudukan bagian depan harus lebih lebar sekitar 6cm untuk ruang kaki
P25	Kursi sebagai tempat untuk menghilangkan lelah
P26	Kursi sebagai tempat untuk menghilangkan lelah
P27	Kursi terbuat dari bahan yang ringan karena mudah untuk dipindahkan
P28	Kursi santai yang memanjang kebelakang sedikit tegak dengankaku diluruskan
P29	Pengguna lebih mudah duduk atau beranjak dari kursi tanpa ada masalah
P30	Kursi diberi warna yang menarik
P31	Kursi santai yang memanjang ke belakang sedikit tegak dengan kaki diluruskan
P32	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
P33	Kursi terbuat dari bahan yang ringan karena mudah untuk dipindahkan
P34	Kursi diberi warna yang menarik
P35	Kursi dapat digunakan untuk santai dan kegiatan lainnya
P36	Cat kursi dilapisi obat anti lembab
P37	Kursi terbuat dari bahan yang ringan karena mudah untuk dipindahkan
P38	Kaki kursi tepat menyentuh lantai sehingga stabil
P39	Kursi terbuat dari bahan yang ringan karena mudah untuk dipindahkan
P40	Kursi dilapisi busa sehingga dibadan terasa rileks
P41	Kursi dapat digunakan untuk santai dan kegiatan lainnya
P42	Kursi dapat digunakan untuk santai dan kegiatan lainnya
P43	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
P44	Tinggi sandaran kursi yang ideal adalah 30 cm – 40 cm
P45	Kursi panjang, ada sandaran punggung dan sandaran tangan, ada bantalan dan nyaman
P46	Kursi santai yang memanjang ke belakang sedikit tegak dengan kaki diluruskan
P47	Kursi yang memiliki sudut lebih dari 90° sehingga dapat tiduran

P48	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P49	Kursi sebagai tempat untuk menghilangkan lelah
P50	Cat kursi dilapisi obat anti lembab
P51	Cat kursi dilapisi obat anti lembab
P52	Kursi panjang, ada sandaran punggung dan sandaran tangan, ada bantal dan nyaman
P53	Kursi memiliki bahan yang kokoh dan tahan benturan
P54	Kursi santai yang memanjang ke belakang sedikit tegak dengan kaki diluruskan
P55	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
P56	Kursi yang memiliki sudut lebih dari 90° sehingga dapat tiduran
P57	Kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan tahan benturan
P58	Kursi yang memiliki sudut lebih dari 90° sehingga dapat tiduran
P59	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P60	Kursi dilapisi busa sehingga dibadan terasa rileks
P61	Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih fleksibel
P62	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P63	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P64	Kursi dilapisi busa sehingga dibadan terasa rileks
P65	Kursi dilapisi busa sehingga dibadan terasa rileks
P66	Kursi yang nyaman untuk bersantai atau bersandar
P67	Kursi yang memiliki tekstur yang mirip dengan lekuk tubuh
P68	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P69	Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih fleksibel
P70	Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih fleksibel
P71	Kursi diberi warna yang menarik
P72	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P73	Kursi panjang, ada sandaran punggung dan sandaran tangan, ada bantal dan nyaman
P74	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
P75	Kursi diberi warna yang menarik
P76	Cat kursi dilapisi obat anti lembab
P77	Kursi yang nyaman untuk bersantai atau bersandar
P78	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P79	Kursi yang memiliki tekstur yang mirip dengan lekuk tubuh

P80	Kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan tahan benturan
P81	Kursi panjang, ada sandaran punggung dan sandaran tangan, ada bantal dan nyaman
P82	Cat kursi dilapisi obat anti lembab
P83	Kursi memiliki tekstur yang hampir sama dengan lekuk tubuh
P84	Kursi diberi warna yang menarik
P85	Kursi yang nyaman untuk bersantai atau bersandar

Setelah mendapatkan data dari pelanggan, maka dapat dikelompokkan jadi 16 persyaratan yakni seperti di Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Persyaratan Pelanggan

P01	Kursi sebagai tempat untuk menghilangkan lelah
P02	Kursi berfungsi untuk meluruskan kaki
P03	Kursi dapat digunakan untuk santai dan kegiatan lainnya
P04	Kursi yang nyaman untuk bersantai atau bersandar
P05	Kursi dapat digunakan untuk tiduran atau berbaring
P06	Kursi panjang, ada sandaran punggung dan sandaran tangan, ada bantal dan nyaman
P07	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
P08	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur
P09	Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih fleksibel
P10	Kursi yang memiliki tekstur yang mirip dengan lekuk tubuh
P11	Kursi dapat memanjang ke belakang
P12	Kursi kokoh dan tahan benturan
P13	Diberi bahan pendukung pada kursi agar nyaman digunakan
P14	Kursi mudah untuk dipindahkan
P15	Kursi diberi warna-warna yang menarik
P16	Kursi tahan lama

Penilaian Persyaratan Pelanggan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Penilaian Persyaratan Pelanggan

Kode	Penilaian					Total
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
P01	0	0	20	20	45	85
P02	0	8	22	20	35	85

P03	0	0	2	25	58	85
P04	0	0	8	24	53	85
P05	0	0	0	37	48	85
P06	0	0	12	10	63	85
P07	0	3	35	35	12	85
P08	0	0	10	26	49	85
P09	0	0	24	21	40	85
P10	0	0	15	20	50	85
P11	0	0	4	30	51	85
P12	0	0	17	20	48	85
P13	0	0	0	23	62	85
P14	0	3	12	20	50	85
P15	0	0	15	20	50	85
P16	0	0	13	27	45	85

T09	Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih fleksibel
T10	Kursi memiliki tekstur yang hampir sama dengan lengkung tubuh
T11	Kursi santai yang memanjang ke belakang sedikit tegak dengan kaki diluruskan
T12	Kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan tahan benturan
T13	Kursi dilapisi busa sehingga dibadan terasa rileks
T14	Kursi terbuat dari bahan yang ringan karena mudah untuk dipindahkan
T15	Kursi diberi warna-warna yang menarik
T16	Cat kursi dilapisi obat anti lembab

Lalu Tingkat Kepentingan tertera pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Tingkat Kepentingan

Kode	A1	A2	A3	A4	A5	Total Nilai	Persentase	Tingkat Kepentingan
P01	0	0	60	80	225	365	86%	5
P02	0	16	66	80	175	337	79%	4
P03	0	0	6	100	290	396	93%	5
P04	0	0	24	96	265	385	91%	5
P05	0	0	0	148	240	388	91%	5
P06	0	0	36	40	315	391	92%	5
P07	0	6	105	140	60	311	73%	4
P08	0	0	30	104	245	379	89%	5
P09	0	0	72	84	200	356	84%	5
P10	0	0	45	80	250	375	88%	5
P11	0	0	12	120	255	387	91%	5
P12	0	0	51	80	240	371	87%	5
P13	0	0	92	92	310	402	95%	5
P14	0	6	80	80	250	372	88%	5
P15	0	0	80	80	250	375	88%	5
P16	0	0	108	108	225	372	88%	5

2. Persyaratan Teknik

Tabel 5 berikut ini merupakan Persyaratan Teknik.

Tabel 5. Persyaratan Teknik

T01	Kursi terbuat dari bahan yang yang nyaman
T02	Pada kursi diberi penyanggah untuk meluruskan kaki
T03	Kursi dibuat dengan hasil yang ringan atau tidak berat
T04	Kursi dapat digunakan nyaman untuk bersantai dan bersandar
T05	Sudut kursi lebih dari 90o sehingga dapat dibuat tiduran
T06	Kusi yang panjang, terdapat sandaran dan tempat tangan, nyaman ada bantalan
T07	Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan
T08	Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur

3. Arah Pengembangan

Semua persyaratan teknis diarahkan “lebih” atau “ditingkatkan” (↑).

4. Matriks Hubungan *What* dengan *How*

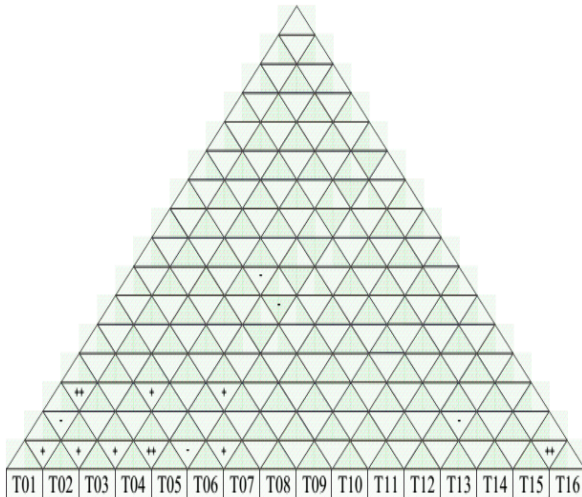
Matriks *What* (Persyaratan Pelanggan) dibandingkan dengan *How* (Persyaratan Teknis) dalam matriks *interrerrelationships* seperti Gambar 1 berikut.

	T01	T02	T03	T04	T05	T06	T07	T08	T09	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16
P01	●															
P02		●														
P03			●													
P04				●												
P05	●				●					●						
P06		○				●				●						
P07	●					●	●									
P08				●				●		○						
P09	●				○				●							
P10	●									●						
P11				○		●					●					
P12						○						●				
P13	○					●							●			
P14						○								●		
P15															●	
P16																●

Gambar 1. Matriks Hubungan *What* dan *How*

5. Matriks Persyaratan Teknik (*How*)

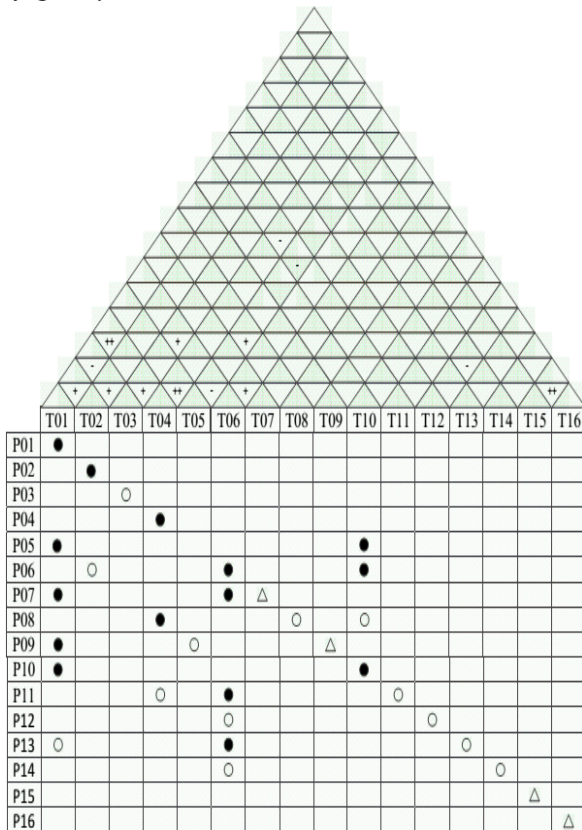
Correlations atau Matriks Hubungan antar teknik dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Matriks Hubungan Persyaratan Teknik

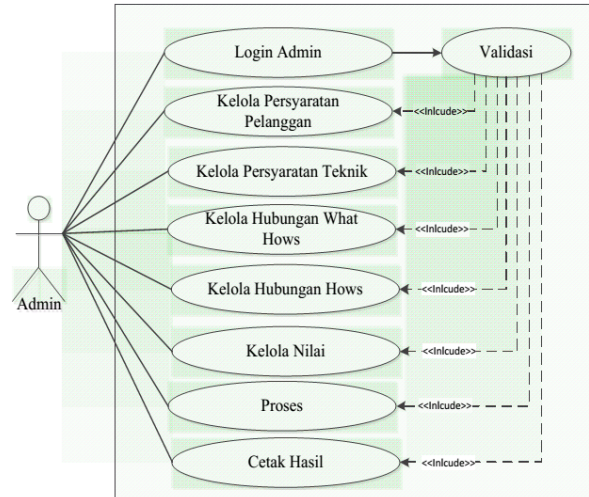
6. Matriks House of Quality (HoQ)

Gambar 3 berikut ini merupakan Matriks House of Quality.



Gambar 3. House of Quality (HoQ)

Use case diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antara sistem dan lingkungannya seperti pada Gambar 4 di bawah ini.



Gambar 4. Use Case Diagram Pengukuran Kualitas

Upaya perbaikan produk melalui proses perhitungan dibantu dengan aplikasi berbasis web. Gambar 5 menunjukkan halaman proses, sedangkan Gambar 6 adalah halaman faktor skala kenaikan tertinggi.

Kode Nilai	Persyaratan Pelanggan	Penilaian				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
N001	P01-Kursi sebagai tempat untuk berbaring.	0	0	20	20	45
N002	P02-Kursi berfungsi untuk melancarkan kaki	0	8	22	20	35
N003	P03-Kursi dapat digunakan untuk santai dan kegiatan lainnya	0	0	2	25	58
N004	P04-Kursi dapat digunakan nyaman untuk bersantai dan bersenda	0	0	8	24	53
N005	P05-Sudut kursi lebih dari 90o sehingga dapat dibuat nyaman	0	0	0	37	48
N006	P06-Kursi yang panjang, terdapat sandaran dan tempat tangan, nyaman ada bantalan	0	0	12	10	63
N007	P07-Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan	0	3	35	35	12
N008	P08-Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur	0	0	10	26	49
N009	P09-Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih flexible	0	0	24	21	40
N010	P10-Kursi memiliki tekstur yang kasar sama dengan langkah tubuh	0	0	15	20	50
N011	P11-Kursi santai yang menjang kebelakang sedikit tegak dengan tdk diarsikan	0	0	4	30	51
N012	P12-Kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan tahan benturan	0	0	17	20	48
N013	P13-Kursi dilapisi busa sehingga dibantu terasa rileks	0	0	0	23	62
N014	P14-Kursi terbuat dari bahan yang ringan karena mudah untuk dipindahkan	0	3	12	20	50
N015	P15-Kursi diberi warna-warna yang menarik	0	0	15	20	50
N016	P16-Cat kursi dilapisi chat anti lembab	0	0	13	27	45

Gambar 5. Halaman Proses pada Aplikasi

Tampil Faktor Skala Kenaikan

Daftar Skala Kenaikan		Nilai
Persyaratan Pelanggan		
P12-Kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan tahan benturan		0.66666666666667
P07-Saat menggunakan kursi tidak menimbulkan sakit badan		0.33333333333333
P02-Kursi berfungsi untuk meluruskan kaki		0.33333333333333
P15-Kursi diberi warnawarna yang menarik		0.25
P11-Kursi santai yang memanjang kebelakang sedikit tegak dengan kaki diluruskan		0.25
P10-Kursi memiliki tekstur yang hampir sama dengan lekuk tubuh		0.25
P08-Kursi nyaman untuk dibuat posisi duduk santai (baca, nonton televisi) dan bisa untuk tidur		0.25
P06-Kursi yang panjang, terdapat sandaran dan tempat tangan, nyaman ada bantalan		0.25
P14-Kursi terbuat dari bahan yang ringan karena mudah untuk dipindahkan		0.25
P04-Kursi dapat digunakan nyaman untuk bersantai dan bersandar		0.25
P16-Cat kursi dilapisi obat anti lembab		0.25
P13-Kursi dilapisi busa sehingga dibadan terasa rileks		0
P09-Kursi tidak terlalu tinggi/pendek, yang sedang, lebih flexible		0
P05-Sudut kursi lebih dari 90o sehingga dapat dibuat tudoran		0
P03-Kursi dapat digunakan untuk santai dan kegiatan lainnya		0
P01-Kursi sebagai tempat untuk berbaring		0

UD SIBAYAK KETAREN ROTAN
 Jalan Jend Gatot Subroto No. 425 Medan, 0821 6036 4444 ✉nomail@skr.ac.id

Gambar 6. Faktor Skala Kenaikan tertinggi pada Aplikasi

UD SIBAYAK KETAREN ROTAN
 Jalan Jend Gatot Subroto No. 425 Medan, 0821 6036 4444 ✉nomail@skr.ac.id

LAPORAN HASIL PENGUKURAN KUALITAS PRODUK

Nomor	Persyaratan Pelanggan	Persyaratan Teknik	Keterangan
H001	P12-Kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan tahan benturan	T12-Bahan kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan kuat terhadap benturan	Perlu Perbaikan dengan teknik(T12)

Medan, 24 Aug 2021
 PEMILIK

(.....)

Cetak Kembali

Gambar 7. Laporan Hasil Pengukuran

KESIMPULAN

Hasil pengukuran berbentuk laporan (format PDF) dapat di-download dari aplikasi yang telah dibangun yang menampilkan faktor skala kenaikan tertinggi yakni “bahan kursi terbuat dari bahan yang kokoh dan kuat terhadap benturan”. Jadi kursi teras sintetis perlu perbaikan sesuai dengan Persyaratan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Budiraharja, G. E. (2016). Pengaruh kualitas produk, harga, promosi dan brand image terhadap keputusan pembelian produk aqua. *Jurnal STIE Semarang*, 8(2), 92–121.

Chaffey, D., Edmundson-Bird, D., & Hemphill, T. (2019). *Digital business and e-commerce management*. London: Pearson UK.

Eka, J. N. (2018). Pengembangan Produk Keripik Pisang dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 1(1), 31–40.

Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh

Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146.

Saputra, S. T., Hidayat, K., & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang)*. Universitas Brawijaya.

Siregar, I., & Adhinata, K. (2017). Perancangan Produk Tempat Tisu Multifungsi dengan Menggunakan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 19(2), 21–29.